

Ákvörðun Samgöngustofu nr. 168/2019 vegna kvörtunar um seinkun á flugi SK2658 þann 3. mars 2018.

I. Erindi

Þann 6. ágúst 2018 barst Samgöngustofu (SGS) kvörtun frá A (kvartandi). Quartandi átti bókað far með flugi Scandinavian Airlines (SAS) SK2658 frá München til Kaupmannahafnar og tengiflug til Keflavíkur frá Kaupmannahöfn þann 3. mars 2018. Áætlaður komutími til Keflavíkur var kl. 22:25. Brottför flugsins seinkaði í München sem varð til þess að quartandi missti af tengiflugi sínu frá Kaupmannahöfn til Keflavíkur. Tengitími milli fluga quartanda var ein klukkustund og 15 mínútur. Quartandi kom til Keflavíkur morgun næsta dags.

Quartandi fer fram á staðlaðar skaðabætur á grundvelli reglugerðar EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sbr. reglugerð nr. 1048/2012 um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum í flugi sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst, seinkað eða flýtt eða vegna tapaðs farangurs eða tjóns á honum.

II. Málavextir og bréfaskipti

SGS sendi SAS kvörtunina til umsagnar þann 8. ágúst 2018. Í svari SAS sem barst þann 21. ágúst 2018 kemur fram að félagið telji sér ekki skylt að greiða skaðabætur þar sem seinkun á flugi quartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í fyrra flugi sömu vélar. Vélin sem átti að framkvæma flug quartanda átti að framkvæma fjögur flug þann 3. mars 2018. Fyrsta flugið sem hún átti að framkvæma var flug SK1685 frá Kaupmannahöfn til München, upphaflegur áætlaður komutími var 10:30 en raunverulegur komutími var kl. 11:07, fluginu seinkaði sökum þess að vélin þurfti að bíða í svokallaðri akstursröð eftir að fá leyfi frá viðkomandi flugvelli til að taka á loft og vegna snjós á flugvellinum.

Í öðru flugi vélarinnar þann 3. mars 2018, þ.e. flug SK1686 var upphaflegur komutími til Kaupmannahafnar kl. 13:20 en raunverulegur komutími var kl 15:20, vélinni seinkaði vegna þess að akstursröð hafði myndast á flugvellinum vegna afísingar og vegna takmarkana á flugi um þýska lofthelgi sem tafði brottför.

Þriðja flugið var frá Kaupmannahöfn til München og var áætlaður komutími kl. 16:35 á flugi SK2657 en raunverulegur komutími til München var kl. 17:48. Fjórdða flugið, þar sem quartandi átti bókað far með var flug SK2658 frá München til Kaupmannahafnar sem var með áætlaðan komutíma kl. 18:50 en raunverulegur komutími var kl. 20:25, fluginu seinkaði því um eina klukkustund og 38 mínútur vegna seinkunna í fyrra flugi vélarinnar. Að lokum benti SAS á að tengitími quartanda hafi verið ein klukkustund og 15 mínútur sem væri nægur tími ef flug quartanda hefði verið á áætlun. Að mati SAS þá má rekja seinkun á komu quartanda á lokaákvörðunarstað til óviðráðanlegra aðstæðna og félagið því ekki bótaskyld.

SGS sendi kvartanda svar SAS til umsagnar þann 21. ágúst 2018. Í svári kvartanda sem barst þann næsta dag tiltók kvartandi að hann efaðist um réttmæti útskýringa flugrekanda á seinkun á komu kvartanda á lokaákvörðunarstað.

III. Forsendur og niðurstaða Samgöngustofu

Neytendur flugþjónustu eða aðrir sem hagsmuna hafa að gæta sem telja að flugrekandi, flytjandi, ferðaskrifstofa eða umboðsmaður framangreindra aðila hafi brotið gegn skyldum sínum samkvæmt lögum um loftferðir nr. 60/1998 eða reglugerðum settum á grundvelli þeirra geta beint kvörtun til SGS, sbr. 1. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga. Stofnunin tekur málið til skoðunar í samræmi við ákvæði laganna og stjórnarsýslulaga nr. 37/1993 og sker úr ágreiningi með ákvörðun, sbr. 3. mgr. 126. gr. c og 140. gr. loftferðalaga, ef hann verður ekki jafnaður með öðrum hætti. Sú ákvörðun er bindandi.

Um réttindi flugfarþega er fjallað í reglugerð EB nr. 261/2004 um sameiginlegar reglur um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem neitað er um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður, sem var innleidd hér á landi með reglugerð nr. 1048/2012. Samkvæmt 3. gr. reglugerðar nr. 1048/2012 er SGS sá aðili sem ber ábyrgð á framkvæmd reglugerðarinnar samanber 16. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004.

Um seinkun á flugi og þá aðstoð sem flugrekandi skal veita í slíkum tilvikum er fjallað um í 6. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Þar kemur hins vegar ekki fram með skýrum hætti að flugrekandi skuli greiða bætur skv. 7. gr. reglugerðarinnar vegna tafa eða seinkunar eins og átt getur við þegar flugi er aflýst sbr. 5. gr. reglugerðarinnar. Með dómi Evrópudómstólsins frá 19. nóvember 2009, í sameinuðum málum C-402/07 og C-432/07, komst dómstóllinn að þeirri niðurstöðu að túlka bæri reglugerð EB nr. 261/2004 með þeim hætti að farþegar sem verða fyrir seinkun á flugi sínu sbr. 6. gr. reglugerðarinnar, eigi að fá sömu meðferð og farþegar flugs sem er aflýst sbr. 5. gr. Af þessu leiðir að allir farþegar sem verða fyrir þriggja tíma seinkun á flugi sínu eða meira, og koma á ákvörðunarstað þremur tímum seinna eða meira en upprunalega áætlun flugrekandans kvað á um, eiga rétt á bótum skv. 7. gr., nema flugrekandi geti sýnt fram á að töfin hafi verið vegna óviðráðanlegra aðstæðna sem ekki hefði verið hægt að afstýra jafnvel þótt gerðar hefðu verið allar nauðsynlegar ráðstafanir sbr. 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar. Þetta dómfordæmi var staðfest með dómi Evrópudómstólsins í máli C-11/11 og hefur nú einnig verið lögfest með 6. gr. reglugerðar nr. 1048/2012.

Loftferðalög nr. 60/1998 og reglugerð EB nr. 261/2004 er ætlað að tryggja ríka vernd fyrir farþega sem neytendur flugþjónustu. Meginreglan samkvæmt reglugerð EB nr. 261/2004 er réttur farþega til skaðabóta skv. 7. gr. reglugerðarinnar sé um að ræða aflýsingu eða mikla seinkun á brottfarartíma flugs og ber að skýra undantekningarreglu 3. mgr. 5. gr. reglugerðarinnar þröngt, sbr. dóm Evrópudómstólsins frá 22. desember 2008, í máli C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia og almennar meginreglur um túlkun lagaákvæða.

Kvartandi átti bókað far með flugi SK2658 frá München til Keflavíkur með millilendingu í Kaupmannahöfn þann 3. mars 2018. Áætluð koma kvartanda til Keflavíkur var kl. 22:25 þann dag. Brottför seinkaði í München sem varð til þess að kvartandi missti af tengiflugi frá Kaupmannahöfn til

Keflavíkur. Raunveruleg koma kvartanda til Keflavíkur var kl. 10:03 þann 4. mars eða um 12 klukkustundum á eftir áætlun.

Álitaefni þessa máls er hvort að seinkun á flugi kvartanda megi rekja til óviðráðanlegra aðstæðna í skilningi 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004. Við skýringu á hugtakinu óviðráðanlegar aðstæður ber að líta til 14. inngangslíðar reglugerðarinnar en þar segir m.a. að veðurskilyrði sem samrýmast ekki kröfum viðkomandi flugs geti fallið undir óviðráðanlegar aðstæður. Jafnframt ber að líta til 15. inngangslíðar reglugerðarinnar sem kveður á um að áhrif af ákvörðun flugumferðarstjórnar sem veldur seinkun hjá tilteknu loftfari falli í flokk óviðráðanlegra aðstæðna. Flugrekandi í máli þessu hefur lagt fram gögn sem sýna fram á erfiðar veðuraðstæður á áætluðum brottfarartíma vélarinnar bæði á flugvellinum í Kaupmannahöfn og München, sem hafði víðtæk áhrif á flugumferð og starfsemi vallarins.

Að mati SGS hefur flugrekandinn því nægjanlega sýnt fram á að framangreindar óviðráðanlegar aðstæður í fyrra flugi þeirrar vélar sem átti að framkvæma flug kvartanda höfðu bein áhrif á síðara flug vélarinnar, þ.m.t. flug kvartanda SK2658 þann 3. mars 2018.

Það er mat SGS að framangreind seinkun varð óhjákvæmilega valdur að seinkun á síðara flugi vélarinnar, þ.e. flugi kvartanda SK2658 og verðu ekki séð að SAS hefði getað komið í veg fyrir þess síðari seinkun. Með hliðsjón af framangreindu eru skilyrði bótaskyldu samkvæmt 7. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 ekki uppfyllt. Ber því að hafna kröfu kvartanda.

Þrátt fyrir að 3. mgr. 5. gr. reglugerðar EB nr. 261/2004 eigi við verður engu að síður að horfa til þess að flugrekanda ber að lágmarka neikvæðar afleiðingar af hinu óviðráðanlega atviki í samræmi við orðalag ákvæðisins. Að mati SGS hefur SAS sýnt nægjanlega fram á að félagið hafi lagt sig fram við að takmarka afleiðingar af hinum óviðráðanlegum aðstæðum með því að útvega kvartanda gistingu og flutning frá flugvelli að gistingu, fæði og flug um morgun næsta dags.

Ákvörðunarorð

Kröfum kvartanda um staðlaðar skaðabætur úr hendi Scandinavian Airlines skv. reglugerð EB nr. 261/2004, sbr. reglugerðar 1048/2012 er hafnað.

Ákvörðun þessi er kæránleg til samgöngu- og sveitarstjórnarráðuneytisins skv. 3. mgr. 126. gr. c. loftferðalaga nr. 60/1998 og 18. gr. laga nr. 119/2012 um Samgöngustofu, stjórnarsýslustofnun samgöngumála. Kæra skal berast ráðuneytinu innan þriggja mánaða frá því að viðkomandi var tilkynnt um ákvörðun þessa.

Reykjavík 24. september 2019

Ómar Sveinsson

Andri Rúnar Gunnarsson